


RECEBEMOS DE GRUPO CASAS BAHIA SA IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR  
 DATA DE RECEBIMENTO  
 OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA INDICADA AO LADO  
 Nº 002449463 SÉRIE  
 Filial Emi.: 1877  
 Dt. Emiss.: 06/05/2026

<b>CASASBAHIA</b>		IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE Filial Emi.: 1877		<b>DANFE</b> Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica			
GRUPO CASAS BAHIA SA		AV ANEL VIARIO BOA ESPERANCA MARACANAU		4902 PQ NV MONDUBIM CE 61935-180		CHAVE DE ACESSO: 2326 0533 0412 6015 8701 5500 0002 4494 6311 2164 0102	
FONE: (85) 3499-5600 SAC:		NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA MERCAD. SUBST. TRIB. A VISTA		0 - ENTRADA 1 - SAÍDA <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span>		Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizado	
INSCRIÇÃO ESTADUAL 064370810		INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.		Nº 002449463		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 223260046325524 06/05/2026 16:43:07	
DESTINATÁRIO / REMETENTE NOME / RAZÃO SOCIAL AMOS CARNEIRO BARBOSA		CNPJ/CPF 013.951.483-09		DATA DA EMISSÃO 06/05/2026		CNPJ/CPF 33.041.260/1587-01	
ENDEREÇO R S FRANCISCO		NÚMERO 144		COMPLEMENTO		CEP 61932-500	
BAIRRO / DISTRITO PAJUCARA		MUNICÍPIO MARACANAU		UF CE		FONE / FAX (85) 98236-3690	
CÁLCULO DO IMPOSTO BASE DE CÁLCULO DO ICMS 0,00		VALOR DO ICMS 0,00		BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00		VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00	
VALOR DO FRETE 89,90		VALOR DO SEGURO 0,00		DESCONTO 0,00		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0,00	
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS NOME / RAZÃO SOCIAL BRASIL MASTER TRANSPORTE E LOG		FRETE POR CONTA 0 - EMITENTE 1 - DESTINATÁRIO <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span>		CÓDIGO ANTT 046454657		PLACA VEÍCULO RKV1I86	
ENDEREÇO AV SANTOS DUMONT		NÚMERO 2828		COMPLEMENTO SALA 1807		UF CE	
QUANTIDADE 01		ESPECIE MARCA		BAIRRO / DISTRITO ALDEOTA		CNPJ/CPF 17.573.385/0001-8	
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS		MUNICÍPIO FORTALEZA		UF CE		INSCRIÇÃO ESTADUAL 065078276	
CÁLCULO DO ICMS INSCRIÇÃO MUNICIPAL		VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS		PESO BRUTO 73,400		PESO LÍQUIDO 73,300	
DADOS ADICIONAIS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		FILIAL VENDA: 2052 N.PEDIDO:289639415		VV VENDEDOR: 60042803		RESERVADO AO FISCO	
CARGA: 17623322 BOX: 15 MICRO ZONA: CE I 0001 DATA DE ENTREGA: 07.05.2026 LOCALIZACAO: PRX AO MUSEU DO R ODOLFO TEOFO (85)982263725 DA ISABELE OBSERVACAO: PRX AO MUSEU DO RODOLFO TEOFO (85)982263725 DA ISABELE Trib aprox R\$: 409,30 Federal e 1.007,97 Estadual Fonte: IBPT SUBSTITUICAO TRIBUTARIA, CONFORME DECRETO N 32,984/2019, Continue comprando em www.casasbahia.com.br - MD-5: PDVMULTISKILL							

MEMO CASAS 104  
CASA CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104  
MEMO CASAS 104

14:15



21



+55 85 99719-1436



21:57 ✓✓

sex., 17 de abr.

Ola 21:58

seg., 20 de abr.

Bom dia, tem algum código de rastreio?

11:17 ✓✓

qui., 23 de abr.

Oii 13:24 ✓✓

Bom dia 13:24 ✓✓

Alguma novidade sobre a geladeira?

13:24 ✓✓

??? 17:25 ✓✓

sex., 24 de abr.

Boa noite desculpe a demora,  
ontem não estava na loja

18:24

Você

Alguma novidade sobre a geladeira?



Me fala a data que vc comprou



14:15



< 21



+55 85 99719-1436



13:58 ✓✓

sáb., 9 de mai.

Oii 18:02 ✓✓

Minha geladeira chegou 18:02 ✓✓

Ela tá ligada mas não sai ar de refrigeração

Editada 18:02 ✓✓

Ela demora a sair o ar gelado?

18:03 ✓✓

dom., 10 de mai.

Bom dia 11:11 ✓✓

Minha geladeira não está saindo ar  
11:11 ✓✓

Desde ontem ela tá ligada e nada  
11:12 ✓✓

Como faço para fazer a devolução??  
11:16 ✓✓



Ligação de voz

Não atendida

11:16



Ligação de voz



14:16



< 21



+55 85 99719-1436



**Ligação de voz**  
dom., 10 de mai. ...endida

11:16



**Ligação de voz**  
Não atendida

11:17

Boa tarde desculpe a demora

14:55

Devido a dias das mães, não deu tempo responde a todas as mensagens

14:56



0:08

"Deixa eu lhe perguntar que dia foi que você comprou a geladeira e quando você recebeu"

Você acha que a transcrição **foi útil** ou **não foi útil**?

14:57



0:05

"Você recebeu no dia sete mesmo foi que tava agendado"

Você acha que a transcrição **foi útil** ou **não foi útil**?



14:57



14:16



+55 85 99719-1436



dom., 10 de mai. 14:57

Eu entendo viu 14:58 ✓✓

Comprei dia 17-04  
Chegou dia 07-05 Editada 14:58 ✓✓



0:09

"Pronto vou passar pro meu gerente pra no caso abre uma solicitação de troca pra sua geladeira"

Você acha que a transcrição foi útil ou não foi útil?

14:58

Porém eu só liguei ela a primeira vez ontem dia 09-05 14:58 ✓✓

+55 85 99719-1436 ~Ana alves  
Mensagem de voz (0:09)

Ok 14:59 ✓✓

Me passa o número do cpf do seu esposo? 15:01

Foi no nome dele ne 15:01





## Hoje

Esta empresa usa um serviço seguro da Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.

Olá, preciso de atendimento para o meu produto Brastemp! Conseguem me ajudar, por gentileza?

13:34 ✓

Falar com atendimento

13:34 ✓

Olá! 🙌 Seja bem vindo(a)! Sou o assistente virtual da Brastemp e estou aqui para te ajudar no que for preciso.

👉 Antes de começarmos, me informe o CPF/CNPJ para que eu possa localizar suas informações com mais agilidade ou selecione o menu de opções:

13:34

☰ MENU

Não identifiquei **nenhum CPF/CNPJ** no texto informado.

Para te ajudar, preciso que me informe o número de seu CPF, ok?!



13:47



< 21 **B=** Atendimento Brastemp

▼ Lembre-se o CPF possui 11 dígitos e o CNPJ 14 dígitos 13:34

01395148309 13:34 ✓

Vi que você possui uma visita agendada para **26/05/2026**, no período da **manhã** das **08:00 às 13:00** para o produto **REFRIGERADOR DOMÉST 2PORTAS 463L 220V PL.**

A partir dessa informação, o que você deseja agora? 13:34

↩ Encerrar atendimento

↩ Falar sobre isso

↩ Ir para menu

### Atendimento Brastemp

Vi que você possui uma visita agendada para **26/05/2026**, no período da **manhã** das **08:00 às 13:00** para o produto **REFR...**

Falar sobre isso 13:34 ✓

Sua visita agendada para o dia **26/05/2026** aconteceu? 13:34 ✓



< 21 **B=** Atendimento Brastemp

vi que você possui uma visita agendada para 26/05/2026, no período da manhã das 08:00 às 13:00 para o produto REFR...

Falar sobre isso

13:34 ✓✓

Sua visita agendada para o dia 26/05/2026 aconteceu?

13:34

↩ Sim

↩ Não

**Atendimento Brastemp**

Sua visita agendada para o dia 26/05/2026 aconteceu?

Sim

13:34 ✓✓

O que você deseja?

- 1 - Ver telefone da autorizada
- 2 - Falar com atendente
- 3 - Voltar para menu inicial
- 4 - Encerrar

13:34

2 13:34 ✓✓

Não se preocupe, vou te transferir para o nosso time especializado. Aguarde um momentinho, por favor. 😊

13:35



< 21 **B=** Atendimento Brastemp

2 13:34 ✓✓

Não se preocupe, vou te transferir para o nosso time especializado. Aguarde um momentinho, por favor. 😊

13:35

Ah, deixa eu te explicar, se tivermos 5 minutos sem trocar mensagens ou respostas, o atendimento cairá automaticamente. Mas você pode retornar o atendimento me chamando por aqui. 😊

13:35

Estamos com alto volume de acionamento, mas fique tranquilo que atenderemos assim que possível. 😊

13:35

Ok 13:35 ✓✓

Boa tarde ! 😊 Falo em nome da Brastemp/Consul. Meu nome é Simone e será um prazer ajudar você com a sua solicitação. Notei que você precisa de ajuda com o seu atendimento técnico , já localizei seu cadastro. Apenas para sua segurança, poderia me



< 21 **B=** Atendimento Brastemp

Boa tarde ! 😊 Falo em nome da Brastemp/Consul. Meu nome é Simone e será um prazer ajudar você com a sua solicitação. Notei que você precisa de ajuda com o seu atendimento técnico , já localizei seu cadastro. Apenas para sua segurança, poderia me confirmar o nome completo , os 3 primeiros dígitos do seu CPF, telefone e endereço por favor?

13:35

Amos Carneiro Barbosa 13:36 ✓✓

013 13:36 ✓✓

85982363690 13:36 ✓✓

Rua São Francisco,144 13:36 ✓✓

Agradeço as confirmações . 13:37

Ok 13:37 ✓✓

Um momento por gentileza 13:37

Ok 13:38 ✓✓

< 21 **B=** Atendimento Brastemp

Um momento por gentileza 13:37

Ok 13:38 ✓✓

Mais um momento . 13:38

Ok 13:39 ✓✓

Sr. Jorge Obrigada por aguardar,  
me desculpe pelo tempo em  
espera! Verifiquei pelas  
informações que possui uma  
Ordem de Serviço: 7015466433  
para o produto REFRIGERADOR  
DOMÉST 2PORTAS 463L 220V PL  
atendimento ocorreu Ter.  
26.05.2026 Manhã , com  
informações que consumidor não  
aceita reparo , podemos prosseguir  
e solicitar que aceita

13:40

Não me chamo Jorge 13:40 ✓✓

Perdão , Amos 13:41

Digitação incorreta . 13:41

Ok 13:41 ✓

Não quero reparo 13:41 ✓✓



< 21 **B=** Atendimento Brastemp

Ok 13:41 ✓✓

Não quero reparo 13:41 ✓✓

Quero o meu dinheiro de volta  
13:41 ✓✓

Não quero reparo!!! 13:41 ✓✓

Quero meu dinheiro de volta  
13:41 ✓✓

Laudo técnico não gela, porque  
tubulação de processo está  
trincado quebrado, por isso não  
gela nem congela, precisa trocar  
filtro secador válvula de processo  
gás de limpeza gás r600 anel  
lokring cliente não aceita conserto.  
exige troca do produto, porque tem  
apenas dias de compra. 13:42

Grado o protocolo 4001220529  
13:43

Não quero troca do produto! Quero  
o dinheiro de volta 13:43 ✓✓

Onde informa , não conseguem a  
troca no momento. 13:43

13:47



< 21



Atendimento Brastemp

Não quero troca do produto! Quero o dinheiro de volta

13:43 ✓✓

Onde informa , não conseguem a troca no momento.

13:43

Já passou mais de 30 dias e nada

13:43 ✓✓

Entendo a sua situação e sinto muito, mas não conseguiremos seguir com a troca desta vez. Gostaria de pedir desculpas pelo transtorno em nome de todo o time; nosso objetivo é sempre oferecer a melhor experiência possível.

13:43

Comprei essa geladeira dia 17-04 até agora não tive nenhuma reposta de nada

13:44 ✓✓

Estou gestante comprei pois irei precisar para armazenamento de leite da minha filha

13:44 ✓✓

A minha filha nasce a qualquer momento e nada dessa geladei

13:44 ✓✓



< 21 **B=** Atendimento Brastemp

Entendo a sua situação e sinto muito, mas não conseguiremos seguir com a troca desta vez. Gostaria de pedir desculpas pelo transtorno em nome de todo o time; nosso objetivo é sempre oferecer a melhor experiência possível.

13:43



Comprei essa geladeira dia 17-04 até agora não tive nenhuma reposta de nada

13:44 ✓✓

Estou gestante comprei pois irei precisar para armazenamento de leite da minha filha

13:44 ✓✓

A minha filha nasce a qualquer momento e nada dessa geladeira

13:44 ✓✓

Compreendo o seu lado, mas infelizmente a troca do item não será possível. Pedimos sinceras desculpas por qualquer inconveniente causado em nome de toda a equipe.

13:45

Comprei em abril quando cheg  
ainda chega com defeito



&lt; 21

B=

Atendimento Brastemp

Compreendo o seu <sup>Hoje</sup> lado, mas infelizmente a troca do item não será possível. Pedimos sinceras desculpas por qualquer inconveniente causado em nome de toda a equipe.

13:45

Comprei em abril quando chega  
ainda chega com defeito

13:45 ✓✓

**Atendimento Brastemp**

Compreendo o seu lado, mas infelizmente a troca do item não será possível. Pedimos sinceras desculpas por qualquer inconve...

E o que será feito?

13:45 ✓✓

E lamento muito todo transtorno ,  
no momento não foi possível a  
troca ou devolução do valor ,

13:45

**Atendimento Brastemp**

E lamento muito todo transtorno , no momento não foi possível a troca ou devolução do valor ,

Por qual motivo?

13:45 ✓

< 21 **B=** Atendimento Brastemp

nao quero 13:46 ✓✓

Irei atrás dos meus direitos 13:46 ✓✓

Pois como você compra algo novo  
e já tem que ter reparo? 13:46 ✓✓

Não comprei de segunda mão  
13:46 ✓✓

Comprei "NOVO" 13:46 ✓✓

Não a jeito reparos 13:46 ✓✓

Produto possui solução técnica , e  
seguiremos mantendo a proposta  
de suporte técnico conforme a  
garantia , 13:46

A garantia do produto existe  
exatamente para esse tipo de  
eventualidade, nossos técnicos são  
treinados e capacitados pela  
fábrica e as peças são originais,  
assim o produto não deixa de ser  
novo com a solução aplicada. 13:46

Ok, irei atrás de um advogado  
13:46 ✓✓

Sinto muito pelo ocorrido.  
Lamentamos a situação e



Será mantido a proposta de reparo ,

13:46

Não quero 13:46 ✓✓

Irei atrás dos meus direitos 13:46 ✓✓

Pois como você compra algo novo e já tem que ter reparo? 13:46 ✓✓

Não comprei de segunda mão 13:46 ✓✓

Comprei "NOVO" 13:46 ✓✓

Não a jeito reparos 13:46 ✓✓

Produto possui solução técnica , e seguiremos mantendo a proposta de suporte técnico conforme a garantia ,

13:46

A garantia do produto existe exatamente para esse tipo de eventualidade, nossos técnicos são treinados e capacitados pela fábrica e as peças são originais, assim o produto não deixa de ser novo com a solução aplicada. 13:46



< 21 **B=** Atendimento Brastemp  
Conta comercial

City, no entanto de um atendente

13:46 ✓✓

Sinto muito pelo ocorrido.  
Lamentamos a situação e gostaríamos de pedir sinceras desculpas em nome de toda a nossa equipe. Estamos cientes do problema e já estamos trabalhando para resolvê-lo o mais rápido possível.

13:47

Consigo te auxiliar com algo mais?

13:48

Nao! Quero o meu dinheiro, irei fazer reclamações em todos os sites possível, pois não foi resolvido da forma que a lei manda, assisto celso russomanno e sei das leis, não existe esta de reparar um produto, se ele é novo tem que vim em perfeito estado, e não o produto chega e ter que ter rapado para o primeiro funcionamento!

13:51 ✓✓

Deixou a deseja pois tentei de várias forma a comunicação

13:52 ✓

Entendo a sua situação e sinto



**ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA****Central de Atendimento Brastemp**

3003-0099 / 0800-970-0999

**SIAROM -TECH COMERCIO DE REFRIGERACAO E  
SERVICOS LTDA**

AV I (CJ JEREISSATI I), 160 - A

Fone:

CNPJ: 07.211.104/0001-94

**Ordem de Serviço****OS #7015466433** (EM GARANTIA)

Técnico: FRANCISCO CASSIO

Data do agendamento: 26/05/2026

Situação: Em processo

Motivo: Consumidor não aceita reparo

**Defeito reclamado**

463 - DESREGULADO

**Defeito constatado**

524 - NÃO CRIA GELO

Laudo Técnico: não gela, porque tubulação de processo está trincado quebrado, por isso não gela nem congela, precisa trocar filtro secador válvula de processo gás de limpeza gás r600 anel lokring cliente não aceita conserto. exige troca do produto, porque tem apenas dias de compra.

**Cliente****AMOS CARNEIRO BARBOSA**

CPF: 013.951.483-09

RUA SAO FRANCISCO, 144 - PRX AO MUSEU DO  
RODOLFO TEOFO - B. PAJUCARA

Ref.: PRX AO MUSEU DO RODOLFO TEOFO - CEP:

61932-500 - MARACANAU - CE

carneiroamos@gmail.com

(85) 98236-3690 - (85) 98236-3690 - (85)

98236-3690

**Produto****REFRIGERADOR DOMÉST 2PORTAS 463L 220V  
PL**

SKU: BRM55FKBNA

Nº de série: JD5115613

Versão de engenharia: 00

Cor: PLATINUM

Voltagem: 220V 60HZ

Data da compra: 06/05/2026

Número da NF: 2449463

**Autorização**

Responsável pelo atendimento:

Consumidor

Data / Hora: 26/05/2026 15:14:22

Foto da etiqueta do produto



Foto da nota fiscal

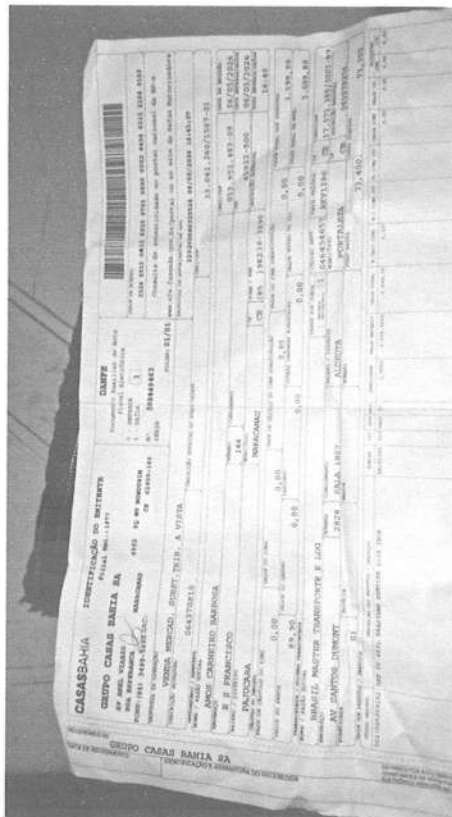
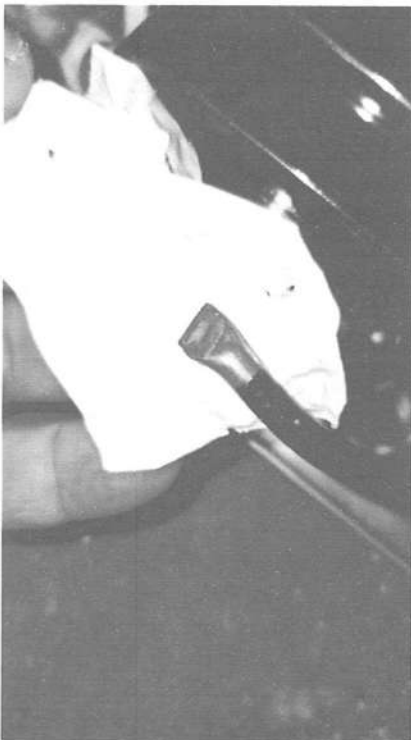


Foto da falha do produto (1)



**ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA****Central de Atendimento Brastemp**

3003-0099 / 0800-970-0999

**SIAROM -TECH COMERCIO DE REFRIGERACAO E  
SERVICOS LTDA**

AV I (CJ JEREISSATI I), 160 - A

Fone:

CNPJ: 07.211.104/0001-94

**Ordem de Serviço****OS #7015466433** (EM GARANTIA)

Técnico: FRANCISCO CASSIO

Data do agendamento: 26/05/2026

Situação: Em processo

Motivo: Consumidor não aceita reparo

**Defeito reclamado**

463 - DESREGULADO

**Defeito constatado**

524 - NÃO CRIA GELO

Lauda Técnico: não gela, porque tubulação de processo está trincado quebrado, por isso não gela nem congela, precisa trocar filtro secador válvula de processo gás de limpeza gás r600 anel lokring cliente não aceita conserto. exige troca do produto, porque tem apenas dias de compra.

**Cliente****AMOS CARNEIRO BARBOSA**

CPF: 013.951.483-09

RUA SAO FRANCISCO, 144 - PRX AO MUSEU DO  
RODOLFO TEOFO - B. PAJUCARA

Ref.: PRX AO MUSEU DO RODOLFO TEOFO - CEP:

61932-500 - MARACANAU - CE

carneiroamos@gmail.com

(85) 98236-3690 - (85) 98236-3690 - (85)

98236-3690

**Produto****REFRIGERADOR DOMÉST 2PORTAS 463L 220V  
PL**

SKU: BRM55FKBNA

Nº de série: JD5115613

Versão de engenharia: 00

Cor: PLATINUM

Voltagem: 220V 60HZ

Data da compra: 06/05/2026

Número da NF: 2449463

**Autorização**

Responsável pelo atendimento:

Consumidor

Data / Hora: 26/05/2026 15:14:22



